

## **Klachtenreglement DeVries Bewindvoering**

22-02-2022

### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- De organisatie: DeVries Bewindvoering
- Bewindvoerder: drs. R. de Vries
- Klager: de cliënt die onder bewind gesteld is en/of zijn wettelijke vertegenwoordiger (conform Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren art 6)
- Branchevereniging: Horus (voorheen BPBI) – zie ook de website van de Horus voor het klachtenreglement
- Bezwaar: het bezwaar van de cliënt
- Klacht: de klacht van de cliënt

### **Artikel 2**

Werkingsfeer.

Deze regeling is bedoel voor cliënten van de DeVries Bewindvoering en/of hun wettelijke vertegenwoordigers

### **Artikel 3**

**Een bezwaar** wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder. Deze probeert het bezwaar telefonisch of schriftelijk in goed overleg op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

### **Artikel 4**

**Klachten** kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- Naam en adres van de klager
- De dagtekening
- Een omschrijving van de klacht

### **Artikel 5**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- De klacht anoniem is
- Het feit waarover geklaagd wordt langer dan 4 weken voor indiening heeft plaatsgevonden.

### **Artikel 6**

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de bewindvoerder. Zij stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de bewindvoerder schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de branchevereniging of aan de toezichthoudende kantonrechter.

**Artikel 7**

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de klachtencommissie van branchevereniging Horus.

**Artikel 8**

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

**Artikel 9**

De bewindvoerder archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening ervan.

**Artikel 10**

Deze regeling treedt in werking op 21 augustus 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.